

Рекомендации по оформлению страхового договора через Marketplace

Как быть, если у меня возникли трудности при создании новой учетной записи или при входе в существующую учетную запись на Marketplace?

Чтобы начать работу, новые пользователи Marketplace должны завести себе учетную запись. Для создания учетной записи Вам понадобятся адрес электронной почты и пароль. Кроме того, нужно будет выбрать несколько вопросов для обеспечения безопасности. Как только Вы создадите учетную запись, на Вашу электронную почту придет письмо с инструкциями по завершению регистрации. Если Вы за 24 часа так и не получили этого письма, не забудьте проверить папку СПАМ, либо позвоните в информационный центр Marketplace по телефону (800) 318-2569.

Если у Вас уже есть учетная запись на Marketplace, используйте свои регистрационные данные для возобновления страхового договора или перехода на новый страховой план. Пользователи, создавшие учетную запись в прошлом году, но так и не выбравшие себе страховой план, для оформления страхового договора должны использовать свою существующую учетную запись. Если Вы забыли свое учетное имя или пароль, перейдите по ссылке «Forgot Username or Password» (забыли учетное имя или пароль) и выполняйте инструкции по обновлению своих регистрационных данных. Если Вы не смогли восстановить свое учетное имя или не помните на какой адрес электронной почты оформлена Ваша учетная запись, позвоните в информационный центр Marketplace по телефону, **(800) 318-2596** и представители смогут помочь вам восстановить информацию.

если Marketplace не сможет меня идентифицировать

Если Marketplace не может Вас идентифицировать, Вам нужно посмотреть результаты оформления страховки и определить, какие из этих документов Вам необходимо отправить. Результаты оформления страховки появятся у Вас после завершения подачи заявления в Marketplace. Если у Вас есть эта информация, позвоните в информационный центр Marketplace по телефону **(800) 318-2596**, чтобы сотрудники смогли проверить Ваши данные по телефону.

Если Вы не смогли пройти идентификацию с помощью информационного центра Marketplace, Вам нужно отправить свои документы в Marketplace. Документы можно отправить прямо из своей учетной записи на Marketplace, либо по почте по следующему адресу:

Health Insurance Marketplace
465 Industrial Blvd.
London, KY 407500-0061

Не забудьте переслать вместе с документами штрих-код, который Вы получили от Marketplace, чтобы пересылаемые документы можно было соотнести с Вашей учетной записью. Если можно, также в каждом из отправляемых документов укажите свое учетное имя и идентификационный

номер (application ID). Учтите, что после получения Ваших документов у сотрудников Marketplace уйдет некоторое время на их обработку. Если хотите узнать состояние своей верификации, позвоните в информационный центр Marketplace.

Что нужно делать, если сотрудники Marketplace направили меня в Medicaid, а я не считаю, что имею на это право?

Иногда случается, что по ошибке сотрудники Marketplace могут направить вас на страхование в Medicaid, даже если Ваши доходы слишком высоки для Medicaid, или Вы не можете квалифицироваться из-за своего иммиграционного статуса. Если Marketplace по ошибке направил вас в Medicaid, вы должны ждать, пока вы не получите отказ от Medicaid, прежде чем вернуться на Marketplace что бы зарегистрироваться на частный страховой план. Вы получите отказ по почте. Если у вас есть вопросы по этому поводу, позвоните Иллинойс Министерство социальных служб клиентов горячей линии (800) 843-6154.

Что нужно делать, если информация о моем плане страхования в Marketplace и в моей страховой компании не совпадает?

Позвоните в свою страховую компанию и сообщите им свой клиентский номер в Marketplace и идентификационный номер своего страхового плана. Можете спросить в своей страховой компании, могут ли они решить такую проблему, или ее нужно решать в Marketplace. Ваша страховая компания может решить такие проблемы, как неоплаченное посещение врача, сетевой страховщик вне сети, который указан на сайте компании как внутрисетевой, и многие другие случаи.

Если решение проблемы требует участия Marketplace, позвоните в информационный центр Marketplace по телефону **(800) 318-2596** и сообщите им факты, которые узнали в своей страховой компании. Если Вы не знаете к кому обратиться с проблемой, то через Отделение страхования штата Иллинойс (Illinois Department of Insurance, DOI) свяжитесь с Управлением потребителей медицинского страхования (Office of Consumer Health Insurance, OCHI). Управление OCHI может представлять Ваши интересы в отношении Вашей страховой компании и помочь Вам разрешить любые проблемы. Для получения дополнительной информации зайдите на сайт http://insurance.illinois.gov/OCHI/office_consumer_health_ins.asp или позвоните по телефону **(877) 527-9431**.

Лучшие методики работы с Marketplace:

Рекомендации по отправке документов из Вашей учетной записи на Marketplace:

- Поддерживаются следующие типы файлов: *.pdf, *.jpeg, *.jpg, *.gif, *.xml, *.png, *.tiff или *.bmp.
- Размер файла не должен превышать 10 МБ, в файле не должно быть специальных символов.
- Если Вы не видите заголовка какого-то из документов, его можно отправить с меткой «прочие».

Рекомендации по отправке документов в Marketplace по почте:

- Никогда не отправляйте оригиналы документов, отправляйте только их ксерокопии.
- На каждом из отправляемых документов укажите свое имя и идентификационный номер клиента (application ID).

Для получения дополнительной информации позвоните по телефону **(866) 311-1119** или зайдите на сайт

GetCoveredIllinois.gov

- Вместе с документами отправьте свой штрих-код, полученный от Marketplace при оформлении учетной записи.

Рекомендации по телефонным звонкам в информационный центр Marketplace:

- Всегда заранее готовьте свой идентификационный номер клиента (application ID) и держите его под рукой.
- Спросите имя сотрудника информационного центра Marketplace.

Если решение Вашей проблемы требует углубленного рассмотрения, спросите номер, присвоенный Вашему делу.